

Wat te doen bij ongewenste omgangsvormen

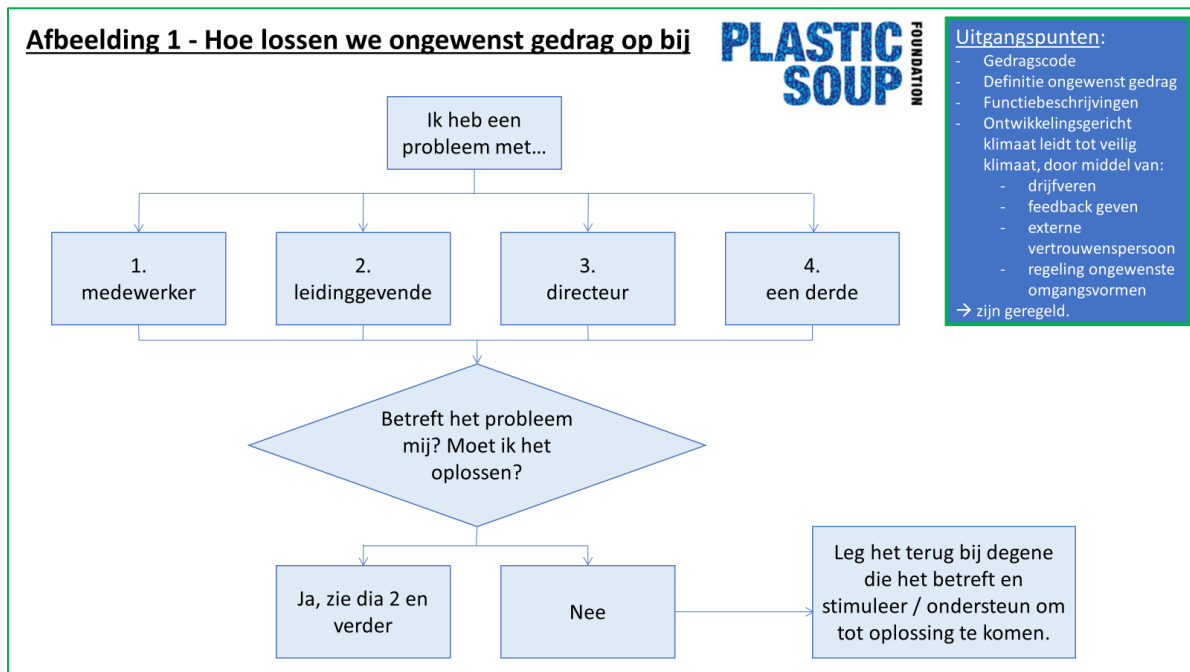
Uitgangspunten

- a) Bij Plastic Soup Foundation (verder kortweg PSF genoemd) vinden we het vanzelfsprekend dat we met respect met elkaar omgaan. Wat dit inhoudt hebben we beschrijven in onze Medewerkersgids. Gedrag dat hiervan afwijkt willen wij als organisatie tegengaan en zoveel als mogelijk oplossen. Alles is erop gericht een werksfeer te creëren zonder ongewenst gedrag. Het is dan ook onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om er op te letten en het aan te kaarten.
- b) Dit document “Ongewenste omgangsvormen” is van toepassing op een ieder die als medewerker bij of gedetacheerd door PSF in de werksituatie persoonlijk geconfronteerd wordt of werd met ongewenste omgangsvormen, zoals bedoeld in punt e) van deze Uitgangspunten.
- c) Ongewenste omgangsvormen kunnen voorkomen tussen twee of meer medewerkers, tussen een medewerker en een leidinggevende, en tussen een medewerker en een derde. In dit hoofdstuk Ongewenste Omgangsvormen staat vooral informatie voor die gevallen, waar een medewerker zich geconfronteerd ziet/voelt met ongewenste omgangsvormen veroorzaakt door een collega (medewerker of leidinggevende).
- d) PSF wenst medewerkers toe ongewenst gedrag onmiddellijk bespreekbaar te maken (en niet een periode te wachten). We hanteren een maximum termijn van 6 maanden om het gedrag bespreekbaar te maken en/of er actie op te laten nemen. Hierdoor
 - a) is de kans het grootst dat alle betrokkenen het ongewenste gedrag nog goed kunnen plaatsen en er geen ruis optreedt;
 - b) wordt degene, die gedrag vertoont wat als ongewenst wordt ervaren, zich er eerder bewust van en kan er meteen iets aan gaan doen;
 - c) kan het ongewenste gedrag niet voortduren (eventueel ook bij andere medewerkers) en zodoende negatieve invloed hebben op het functioneren van medewerkers en de organisatie als totaal;
 - d) blijft PSF een veilige werkomgeving.
- e) Onze organisatie definieert ongewenste omgangsvormen als: alle vormen van agressie, geweld en intimidatie, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten en treiteren en vormen van gedrag die in het verlengde liggen hiervan en als ongewenst en/of kwetsend worden ervaren en tot doel of gevolg hebben dat de medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkvloer.
- f) In geval van klachten maakt de subjectieve beleving van de klager nog niet dat diens klacht gegrond is. Volgens de geldende jurisprudentie is een klacht pas gegrond indien naar objectieve maatstaven gemeten – na hoor en wederhoor - aannemelijk is dat op basis van de gestelde feiten en omstandigheden sprake is van ongewenste omgangsvormen.
- g) Wanneer een derde – een bezoeker of relatie - ongewenst gedrag vertoont, meldt de medewerker dit bij diens leidinggevende / contactpersoon. Vertoont een derde partij, die verbonden is aan PSF, ongewenst gedrag, dan kan de medewerker in overleg met de leidinggevende stappen ondernemen. Voor ongewenst gedrag door een bezoeker of een derde geeft afbeelding 5 hieronder weer wat de te nemen stappen zijn.
- h) Is een medewerker van mening dat die met ongewenst gedrag is geconfronteerd, dan hanteert PSF een procedure die uit twee fasen bestaat: de **informele** en de **formele** fase. PSF spreekt de wens uit problemen ten aanzien van ongewenst gedrag zoveel mogelijk in de informele fase op te lossen, eventueel met hulp van de externe HR adviseur, de vertrouwenspersoon of een bemiddelaar.
- i) Medewerker hoeft niet eerst de (hele) informele fase te doorlopen, voordat die kiest om over te gaan naar de formele fase. De HR adviseur en/of vertrouwenspersoon kan hierin adviseren.

- j) De organisatie verwacht van alle betrokkenen bij een melding of een klacht dat zij vertrouwelijk omgaan met de informatie die hen ter kennis wordt gesteld. Deze **geheimhouding** geldt niet voor het advies van de Klachtencommissie in de formele fase en de maatregel(en) die de organisatie op basis daarvan neemt.
- k) Zonder schriftelijke toestemming van de melder gebeurt er niets.

Hieronder staan diverse situaties geschetst waarin een medewerker geconfronteerd kan worden met ongewenste omgangsvormen en wat te doen in die gevallen. Voor tekst en uitleg bij onderstaande afbeeldingen verwijzen we naar de tekst die volgt na de afbeeldingen.

De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn Anne Bekema, email anne@acr.amsterdam



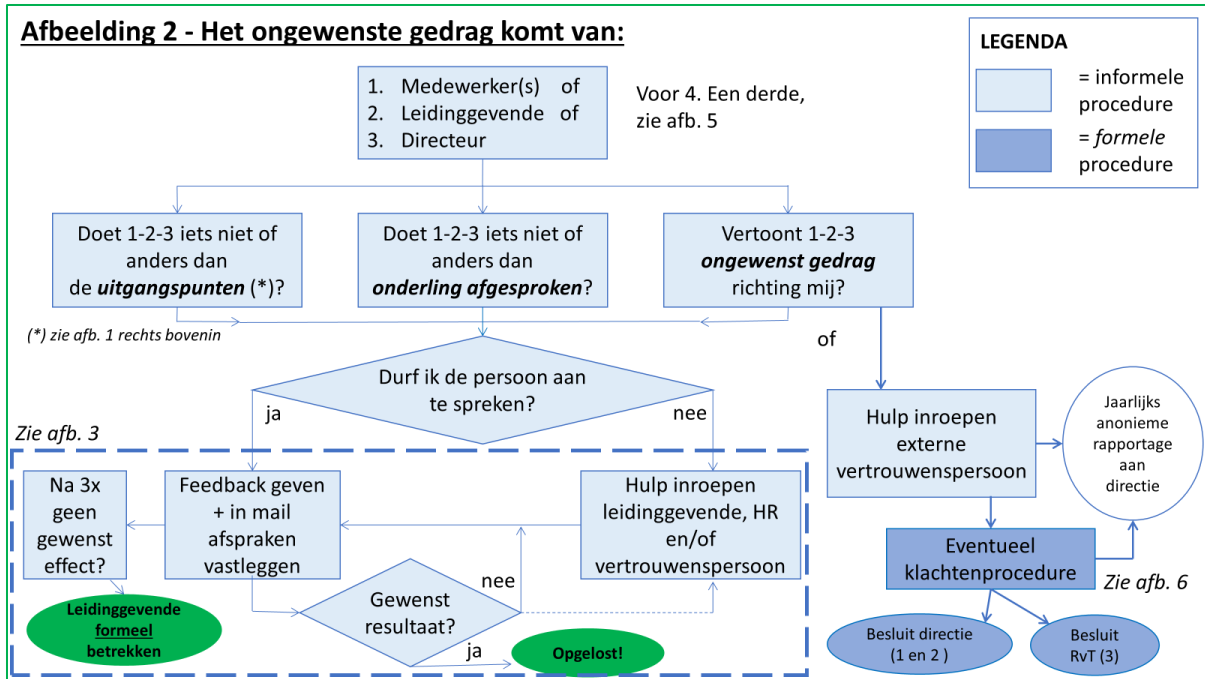
De **informele fase** heeft als doel het ongewenste gedrag te stoppen door interne begeleiding zonder juridische stappen te nemen. In deze fase wordt gesproken over 'een melding' en over de partijen als 'melder' en 'iemand wiens gedrag als ongewenst wordt ervaren' (in de afbeeldingen noemen we dit kort 'lastigvaller').

Op de afbeeldingen 2, 3 en 4 op de volgende bladzijden staan de stappen in het proces beschreven als de medewerker zich geconfronteerd ziet met ongewenst gedrag van één of meer collega's, van een leidinggevende of van de directeur.

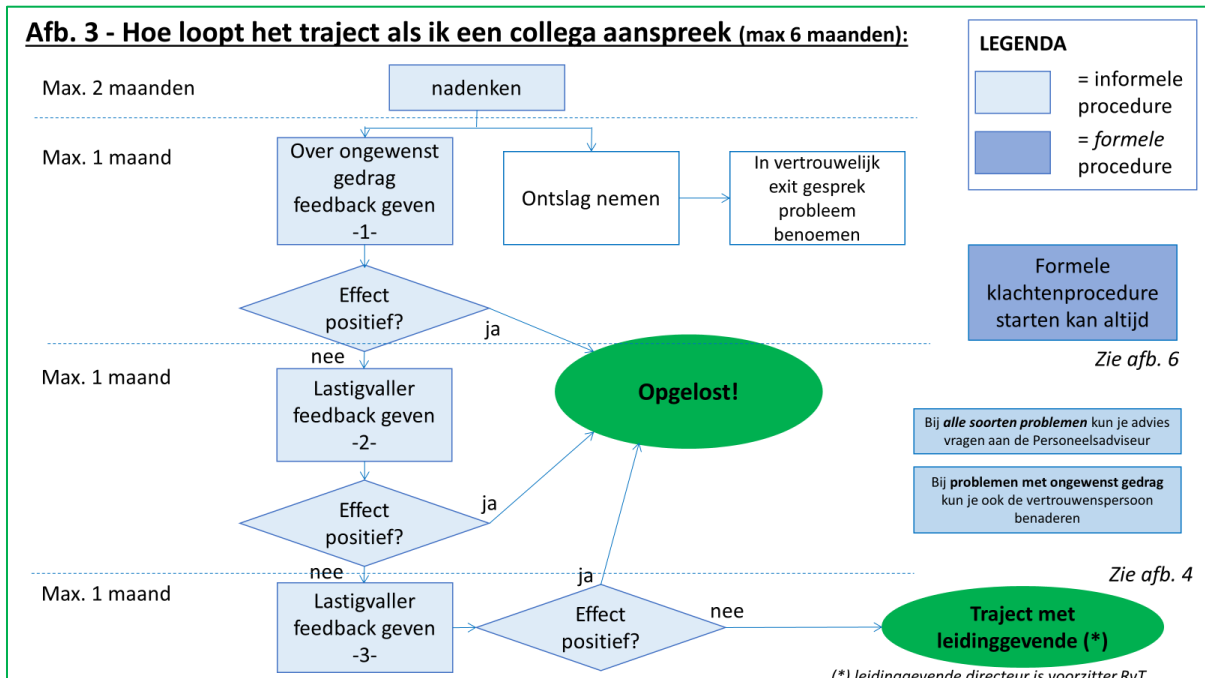
Op afbeelding 5 staat het proces beschreven als het een derde is die ongewenst gedrag vertoont.

Afbeelding 6 geeft in het kort de formele fase weer, waarbij de medewerker die het ongewenst gedrag ervaart besluit om een klacht in te dienen en de Klachtenprocedure aan te spreken.

Afbeelding 2 - Het ongewenste gedrag komt van van:



Afb. 3 - Hoe loopt het traject als ik een collega aanspreek (max 6 maanden):



Afbeelding 4 - Hoe loopt het traject met leidinggevende (*):

(*): leidinggevende directeur is voorzitter RvT

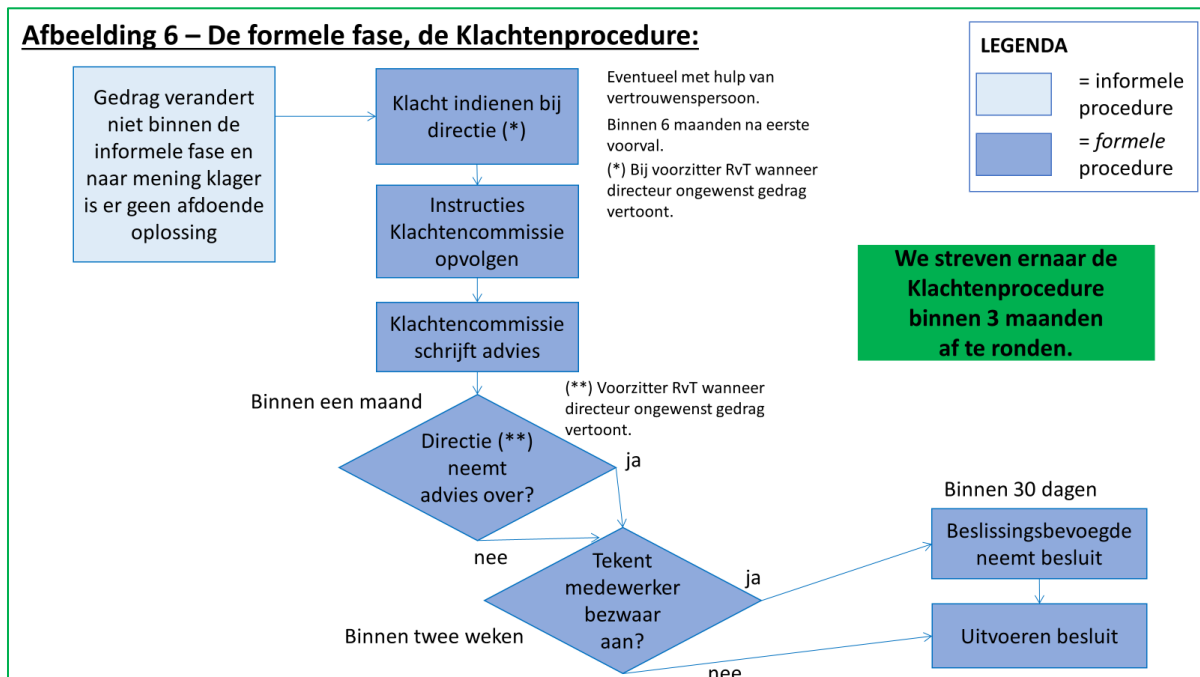


Afbeelding 5 - Het ongewenste gedrag komt van:



De formele fase

Indien, gezien de ernst van de situatie, het informele traject geen oplossing biedt of kan bieden om het ongewenste gedrag te stoppen, dan kan een medewerker besluiten het voorval van ongewenste omgangsvormen in de formele fase te laten behandelen door een klachtencommissie. In deze formele fase wordt een meer juridisch traject gevolgd om tot een oplossing te komen. In deze fase spreken we over 'een klacht' en over de partijen als 'klager' en 'aangeklaagde'.



Hieronder volgen uitleg van de gebruikte termen en uitleg bij de verschillende stappen, zoals getoond in bovenstaande afbeeldingen.

1) Begripsbepalingen

De in deze bijlage gebruikte belangrijke begrippen worden op alfabetische volgorde hieronder toegelicht:

- **Agressie en geweld:** van agressie en/ of geweld is sprake, wanneer een persoon psychisch en/ of fysiek lastig gevallen, bedreigd of aangevallen wordt, onder omstandigheden die rechtstreeks met het werk te maken hebben. Psychisch onder druk gezet worden kan door bijvoorbeeld: treiteren, schelden, bedreigingen enz. Ook discriminatie valt hieronder. Fysiek geweld kan bijvoorbeeld zijn: schoppen, slaan, spugen enz. Bij beide vormen kan de persoon zich onveilig en bang gaan voelen.
- **Aangeklaagde:** De medewerker tegen wie de klacht inzake ongewenste omgangsvormen, zoals bedoeld in deze regeling, zich richt.
- **Discriminatie** (direct dan wel indirect onderscheid maken): alle gevallen waarin iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is of zou worden behandeld. De andere wijze van behandeling vindt plaats op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, culturele achtergrond, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, uiterlijke kenmerken, neurodiversiteit (bijv. ADHD of ASS), handicap of chronische ziekte. Ook is sprake van discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze

personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, culturele achtergrond, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, met uiterlijke kenmerken, neurodiversiteit, een handicap of chronische ziekte in het bijzonder treft.

- *Klacht*: Een melding bij de Klachtencommissie over een voorval dat betrekking heeft op ongewenste omgangsvormen, zoals bedoeld in deze regeling.
- *Klachtencommissie*: De door de directie van werkgever ingestelde externe onafhankelijke commissie die klachten over ongewenste omgangsvormen onderzoekt, op basis van deze regeling.
- *Klager*: De medewerker die in de werkomgeving wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zoals bedoeld in deze regeling en zich met een klacht over ongewenste omgangsvormen wendt tot de klachtencommissie (via de directie).
- *Lastigvaller*: Een medewerker wiens specifieke gedrag bij een andere medewerker als ongewenst gedrag wordt ervaren.
- *Medewerker*: iedere persoon, die op het moment van de klacht voor een periode van langer dan zes maanden in opdracht van werkgever/opdrachtgever werkzaamheden heeft verricht (de informele fase kan al eerder worden doorlopen).
- *Melder*: de medewerker die het specifieke gedrag van een andere medewerker als ongewenst gedrag ervaart, maar nog geen klacht deponert.
- *Ondersteuner*: de door de directie van werkgever aangestelde externe deskundige voor opvang van de aangeklaagde, niet zijnde de vertrouwenspersoon wanneer deze betrokken is bij de klager.
- *Ongewenste omgangsvormen*: alle vormen van agressie, geweld en intimidatie, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten en treiteren; en vormen van gedrag die in het verlengde liggen hiervan en als ongewenst en/of kwetsend worden ervaren en tot doel of gevolg hebben dat de medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkvloer.
- *Pesten* (= treiteren): gedragingen waarbij sprake is van stelselmatig, gedurende een langere periode, psychisch of fysiek vernederen, negeren, kwetsen of anderszins lastigvallen van een persoon door een medewerker of een groep medewerkers.
- *Seksuele intimidatie*: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie ten aanzien van een persoon, waarbij sprake is van een van de volgende punten:
 - a. ingaan op toenadering of verzoek wordt expliciet of impliciet gehanteerd als voorwaarde voor werk of deelnemen aan activiteiten;
 - b. ingaan op of afwijzing van toenadering of verzoek wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
 - c. het gedrag heeft tot doel of als gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige, beledigende, kwetsende of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.
- *Vertrouwenspersoon*: de door werkgever aangestelde externe gecertificeerde deskundige die medewerkers ondersteunt als zij zich bij deze deskundige melden met een situatie op het werk waarbij zij ongewenst gedrag ervaren.

2) De informele fase (de te nemen stappen A tot en met E) – zie ook afbeeldingen 2, 3 en 4 op blz 3 en 4

A. Aanspreken van iemand die ongewenst gedrag vertoont

Wordt een medewerker geconfronteerd met ongewenst gedrag dan kan hij diegene aanspreken op dat gedrag. Als de medewerker dit moeilijk vindt of als dit niet leidt tot het gewenste resultaat, dan kan hij in eerste instantie terecht bij de leidinggevende of, indien nodig, de HR

adviseur om het ongewenste gedrag te bespreken en bespreekbaar te maken. Of hij kan contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

B. Melding van ongewenst gedrag bij de externe vertrouwenspersoon

Wanneer een medewerker zich geconfronteerd ziet met ongewenst gedrag en hij kan niet terecht bij de leidinggevende of de HR adviseur, of voelt zich daar ook niet veilig, dan kan hij een melding van ongewenst gedrag doen bij de externe vertrouwenspersoon (Anne Bekema, telefoon 06-14861702, email anne@acr.amsterdam). Deze is er speciaal en alleen voor de medewerker die melding doet van ongewenst ervaren gedrag. De vertrouwenspersoon staat dus naast de melder en handelt uitsluitend met toestemming van de melder. Om redenen van onafhankelijkheid heeft werkgever ervoor gekozen om een externe vertrouwenspersoon aan te stellen.

C. Taken en bevoegdheden van de externe vertrouwenspersoon

De taken van de vertrouwenspersoon omvatten:

- a. als aanspreekpunt fungeren voor een medewerker die met ongewenste omgangsvormen zoals bedoeld in deze regeling wordt geconfronteerd, en bijstand en advies verlenen;
- b. op verzoek van deze persoon actie ondernemen, gericht op het zoeken naar een oplossing, bijvoorbeeld via bemiddeling;
- c. doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties binnen of buiten de organisatie;
- d. adviseren omtrent de mogelijkheid, respectievelijk de wenselijkheid van het indienen van een klacht bij de klachtencommissie (via de directie);
- e. ondersteunen en begeleiden bij de indiening van een klacht en de behandeling daarvan door de klachtencommissie;
- f. inlichtingen verstrekken en voorlichting geven over de mogelijkheden tot voorkoming en bestrijding van ongewenste omgangsvormen zoals bedoeld in deze regeling;
- g. nazorg ten behoeve van medewerkers die met ongewenste omgangsvormen zijn geconfronteerd;
- h. ter vervulling van de taken contacten onderhouden met personen en diensten die in een positie verkeren waarin zij mogelijke ongewenste omgangsvormen kunnen signaleren;
- i. na afloop van een kalenderjaar informeert de vertrouwenspersoon de directeur en HR adviseur over het aantal meldingen van ongewenste omgangsvormen zonder namen aan te duiden.

D. De bevoegdheden van de externe vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is bevoegd al datgene te doen dat in verband met de hiervoor genoemde taken van belang is, voor zover hiervoor toestemming is verleend door de medewerker die zich met een melding tot de vertrouwenspersoon heeft gewend, en met inachtneming van de persoonlijke levenssfeer van alle betrokkenen.

Meer algemeen heeft de externe vertrouwenspersoon de bevoegdheid voorlichting te geven over grensoverschrijdend gedrag en gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de directie en management over het stellen en handhaven van gedragsnormen.

Zorgvuldigheid en betrouwbaarheid kenmerken het werk van de vertrouwenspersoon. Uit de aard van de functie volgt dat de vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht heeft, tenzij er sprake is van wettelijke verplichtingen en een intern verschoningsrecht. Hij is alleen verantwoordelijk verschuldigd aan het hoogste gezag van de organisatie en legt geen inhoudelijke verantwoording af aangaande individuele gevallen.

De functie van vertrouwenspersoon is onverenigbaar met het lidmaatschap van de externe klachtencommissie.

E. Bemiddeling

De vertrouwenspersoon, HR adviseur of leidinggevende kan, met instemming van de melder en de lastigvaller, een bemiddelaar (mediator) aanstellen.

3) De formele fase (stappen F tot en met L)

F. Klachtencommissie

- 1) Indien er geen oplossing mogelijk is via de informele weg, dan kan de medewerker een formele klacht indienen. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directeur. De vertrouwenspersoon kan hierbij assisteren. Wanneer de klacht de directeur betreft, dient de medewerker de klacht in bij de voorzitter van de Raad van Toezicht (RvT). Directeur of RvT geeft vervolgens opdracht aan de externe klachtencommissie om de klacht te beoordelen.
- 2) De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die bijeenkomt in geval een medewerker een klacht indient. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht ontvankelijk is onderzoekt de commissie de klacht en doet vervolgens een uitspraak over gegrondheid van de klacht. Ook adviseert de commissie over te nemen maatregelen. De commissie rapporteert aan de directie of voorzitter van de Raad van Toezicht.
- 3) De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. Omwille van het evenwicht wordt de commissie gevormd door minimaal een man en een vrouw.
- 4) De HR adviseur is verantwoordelijk voor het verzorgen van uitnodigingen en het regelen van ruimtes.

G. Indienen van een klacht

- 1) Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directeur of Raad van Toezicht (indien de klacht de directeur betreft) en is gericht aan de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan de klager assisteren bij het indienen van de klacht. De klacht omvat in ieder geval:
 - een omschrijving van het ervaren ongewenste gedrag;
 - de naam van de aangeklaagde(-n) en de klager;
 - plaats, datum en tijd (bij benadering) waarin het ongewenste gedrag heeft plaatsgevonden;
 - eventuele acties die al plaats hebben gevonden om het ongewenste gedrag te doen stoppen.Onder de klacht staan de naam en de handtekening van de persoon die de klacht heeft ingediend.
- 2) Een klacht kan ten alle tijden worden ingetrokken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht onmiddellijk beëindigd.
- 3) De klager ontvangt binnen tien werkdagen nadat de klacht door de commissie ontvangen is een bevestiging van het al dan niet ontvankelijk zijn van de klacht en hoe de procedure verloopt.
- 4) Indien de klacht ontvankelijk is, zendt de klachtencommissie onmiddellijk een afschrift van de klacht aan de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt dan eveneens geïnformeerd over het verloop van de procedure en wordt in de gelegenheid gesteld binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren alvorens te worden gehoord. In de brief kan worden aangegeven dat er tussentijds tussen de betrokken partijen geen contact mag worden opgenomen. Tevens wordt de aangeklaagde geattendeerd op de mogelijkheid om gebruik te maken van een ondersteuner.
- 5) Klachten die betrekking hebben op een periode langer dan zes maanden geleden worden niet in behandeling genomen. In geval van dringende reden kan de directie of RvT, op advies van de HR adviseur, besluiten deze termijn te verlengen.
- 6) De klachtencommissie neemt geen anonieme klachten in behandeling.

H. Onderzoeken van de klacht

(op verzoek van de externe klachtencommissie kan dit hoofdstuk gewijzigd worden. De direct betrokkenen worden hier direct van op de hoogte gesteld)

- 1) De klacht wordt in behandeling genomen na de termijn van twee weken waarin de aangeklaagde schriftelijk heeft kunnen reageren op de klacht of zoveel eerder als de reactie van de aangeklaagde is ontvangen.
- 2) De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de bij haar ingediende klacht.

- 3) De klachtencommissie hoort de klager en de aangeklaagde en eventuele anderen afzonderlijk.
- 4) Dit horen gebeurt binnen twee weken, nadat de klachtencommissie de klacht in behandeling heeft genomen, en neemt maximaal twee weken in beslag. Als hiertoe volgens de klachtencommissie gegronde redenen zijn, kan deze termijn met twee weken worden verlengd.
- 5) Als de aangeklaagde weigert te worden gehoord, zal de klachtencommissie de aangeklaagde schriftelijk verzoeken binnen één week alsnog mondeling of schriftelijk op de klacht te reageren.
- 6) Mocht de aangeklaagde blijven weigeren hieraan te voldoen, dan wordt de klacht toch in behandeling genomen. De aangeklaagde wordt hiervan in kennis gesteld.
- 7) Medewerkers (getuigen) zijn verplicht gehoor te geven aan de oproep van de klachtencommissie tenzij er zwaarwegende redenen zijn. Het uitgangspunt is om de namen van getuigen anoniem te houden. Bij een verdere rechtsgang kan het zijn dat de anonimiteit niet volledig gewaarborgd kan worden.
- 8) De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. Een ieder die bij het onderzoek naar een klacht betrokken is, is verplicht geheimhouding in acht te nemen en de privacy van betrokkenen te beschermen.
- 9) De klachtencommissie maakt van elke hoorzitting een verslag. De leden van de klachtencommissie en de aanwezige betrokkenen tekenen voor akkoord. Betrokkenen ontvangen een kopie van het verslag.
- 10) Indien een van de partijen niet voor akkoord tekent, dan tekent deze voor gezien en voegt de punten toe, waarmee deze niet akkoord is.
- 11) Tijdens het onderzoek van de klachtencommissie kunnen klager en aangeklaagde zich laten bijstaan door een zelf gekozen raadspersoon.

I. Uitspraak en advies klachtencommissie

De klachtencommissie doet binnen twee weken na de laatste hoorzitting schriftelijk uitspraak over gegrondheid van de klacht en adviseert de directie of Raad van Toezicht over te nemen maatregelen. Dit advies is niet bindend. De klager en de aangeklaagde ontvangen een afschrift van het advies.

J. Besluit werkgever

De directie of Raad van Toezicht neemt een besluit over de te nemen maatregelen, binnen een maand nadat de klachtencommissie haar advies heeft uitgebracht. Het besluit wordt onderbouwd en schriftelijk aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie meegedeeld. Als de directie of Raad van Toezicht besluit dat het advies van de klachtencommissie niet wordt opgevolgd, zal dit schriftelijk en gemotiveerd in het besluit te worden vermeld.

K. Kosten en sancties

Werkgever vergoedt in eerste instantie de kosten voor juridisch advies van zowel klager als aangeklaagde. Indien het rapport van de klachtencommissie uitwijst dat de aangeklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst gedrag, worden de kosten voor juridisch advies die de aangeklaagde heeft gemaakt bij aangeklaagde in rekening gebracht en zal er een aantekening in het personeelsdossier worden gemaakt. Daarnaast kan werkgever overgaan tot disciplinaire en/of arbeidsrechtelijke maatregelen, variërend van een waarschuwing tot (in het uiterste geval) ontslag.

L. Bezwaar

Binnen twee weken na verzending van de beslissing door de werkgever kunnen betrokkenen bij de directie of RvT een bezwaarschrift indienen tegen deze beslissing. Uiterlijk 30 dagen na ontvangst van het bezwaarschrift neemt de beslissingsbevoegde een standpunt in en rapporteert dit schriftelijk aan betrokkenen en de klachtencommissie.

4) Afronding (stappen M tot en met O)

M. Verslaglegging

De verslaglegging wordt vijf jaar na het laatste besluit van de directie of Raad van Toezicht bewaard in het archief van de klachtencommissie. Alleen de opgelegde sancties komen in het personeelsdossier.

N. Rapportage

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit aan de HR adviseur en de directie over het aantal en de aard van de klachten. Deze verslaglegging vindt plaats zonder vermelding van namen (anoniem).

O. Sociaal beleid

Meldingen en klachten kunnen aanleiding vormen voor wijziging van ons sociaal beleid.